

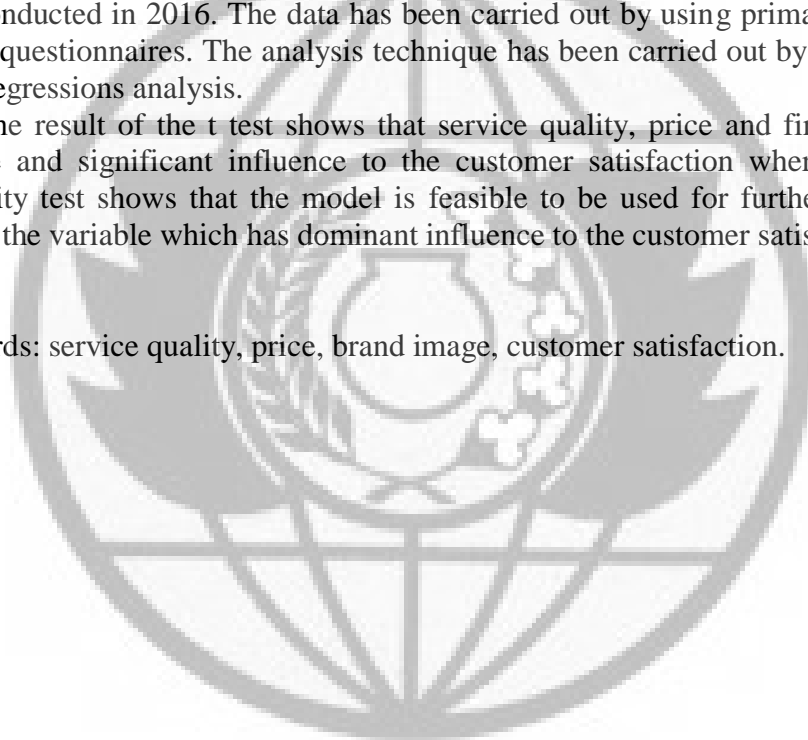
ABSTRACT

This research is aimed to find out the influence of service quality, price and firm image to the customer satisfaction at CV. Tirtawangi Jaya Perkasa. The independent variables are service quality, price and firm image and the dependent variable is customer satisfaction.

The population of this research is all customers who have ever conducted vehicle maintenance and the number of the population is unknown, and the sample collection technique has been carried out by using purposive sampling technique, the sample has been conducted by using 100 respondents, the observation period has been conducted in 2016. The data has been carried out by using primary data and by issuing questionnaires. The analysis technique has been carried out by using multiple linear regressions analysis.

The result of the t test shows that service quality, price and firm image have positive and significant influence to the customer satisfaction whereas the model feasibility test shows that the model is feasible to be used for further test, and the price is the variable which has dominant influence to the customer satisfaction.

Keywords: service quality, price, brand image, customer satisfaction.



INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dari pengaruh variabel kualitas pelayanan, harga dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan CV. Tirtawangi Jaya Perkasa. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan, harga dan citra perusahaan dan variabel dependennya itu kepuasan pelanggan.

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang sedang melakukan perawatan kendaraan yang jumlah populasinya tidak diketahui secara pasti, dan penelitian ini teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 100 responden, periode pengamatan yang dilakukan pada tahun 2016. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil pengujian dari penelitian ini dengan menggunakan Uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, harga dan citra perusahaan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan dengan menggunakan Uji Kelayakan Model menunjukkan hasil model layak digunakan dalam pengujian lebih lanjut, dan variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan adalah harga.

Kata kunci : kualitas pelayanan, harga, citra perusahaan, kepuasan pelanggan